

SUKELLUSTA THE ADVENTURE CLUBIN KANSSA

Elina Altonen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013
Matkailun koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

ELINA ALTONEN
Sukellusta The Adventure Clubin kanssa

Opinnäytetyö 29 sivua.
Toukokuu 2013

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää minkälaisia asiakkaita The Adventure Clubilla on ja miksi he ovat valinneet juuri The Adventure Clubin.

Tutkimusmenetelminä on käytetty omaa havainnointia työharjoitteluni ohessa sekä sähköpostin välityksellä tehtyä haastattelua The Adventure Clubin managerille Tero Kempakselle. Lisäksi vastauksia tutkimuskysymyksiin on haettu asiakkaiden kuiteista.

Phi Phi on todella suosittu matkailukohde Etelä-Thaimaassa ja myös sukeltaminen siellä on erittäin suosittua. Saarella toimii noin 15 sukelluskeskusta, joten kilpailu on kovaa, mutta melko reilua, koska yritykset ovat sopineet yhteiset hinnat sukellusretkille sekä -kursseille.

Opinnäytetyössäni käytin Stanley Plogin matkailijatyypittely-teoriaa.

Tutkimustulosten perusteella suurin osa The Adventure Clubin asiakkaista tulee Ranskasta, Iso-Britanniasta sekä Saksasta. Asiakkaita kiinnosti eniten snorklausretket, kaksi suosituinta aktiviteettia olivat snorklausretkiä. Kolmanneksi suosituin aktiviteetti oli niin sanotut hupisukellukset eli osallistuminen sukellusretkille luokitettuna sukeltajana. 31 % asiakkaista oli saanut tietää The Adventure Clubista Lonely Planet -matkaoppaan kautta. 31 % asiakkaista eivät olleet kuulleet The Adventure Clubista aiemmin, he olivat niin sanottuja walk in -asiakkaita. Lisäksi 11 % asiakkaista olivat varanneet retkensä internetin kautta ja 10 % asiakkaista olivat vanhoja asiakkaita.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

ELINA ALTONEN:
Diving with The Adventure Club

Bachelor's thesis 29 pages.
May 2013

The objective of this study was to find out what kind of customers The Adventure Club has and why the customers have chosen to do diving or snorkeling with The Adventure Club.

The research material was based on the interview of the manager, Tero Kempas, and the writer's own observation during her internship.

The Adventure Club is a scuba diving center in Phi Phi Islands in Thailand. They offer different kind of diving and snorkeling trips and PADI scuba diving courses.

The results show that 31 % of the customers chose to do trips with The Adventure Club because they were recommended by the Lonely Planet. 31 % of the customers had not heard about The Adventure Club before, they were so called walk in-customers. 11 % of the customers had booked their trips via internet and 10 % were former customers. Most of the customers came from France, UK and Germany. During this season there was a large number of customers from Finland.

Two of the most popular trips were snorkeling trips, Phi Phi Ley Tour and Shark Watch. Diving trips, so called fun dives, were also popular.

Key words: Phi Phi, Thailand, scuba diving

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA	6
2.1	Tutkimuksen kohde	6
2.2	Tutkimuskysymykset	6
2.3	Aineisto ja menetelmät	7
2.4	Käsitteet ja teorat	7
2.5	Tutkimuksen kulku	8
3	THAIMAA	9
3.1	Yleistä	9
3.2	Ko Phi Phi	11
3.3	The Adventure Club	13
3.3.1	Retket ja sukelluskurssit	14
3.4	Laitesukellus	16
4	MATKAILIJATYYPITTELY	17
5	TUTKIMUSTULOKSET	19
6	POHDINTA	26
	LÄHTEET	27
	LIITTEET	29
	Liite 1. Haastattelukysymykset Tero Kempakselle 20.5.2013	29

1 JOHDANTO

Thaimaa on jo pitkään ollut suosittu matkailukohde, eikä sen suosiolle näy loppua. Itseäni Thaimaa ei ollut aiemmin kiinnostanut sen suuremmin, mutta jostain syystä sain idean suorittaa ensimmäisen työharjoitteluni siellä eräässä sukelluskeskuksessa keväällä 2012 vaikka en ollut ikinä edes kokeillut sukeltamista. Tiesin heti Thaimaahan saavuttuani, ettei se tulisi jäämään viimeiseksi keräksi.

Thaimaassa tykästyin totta kai lämpimään ilmastoon ja edulliseen hintatasoon, mutta myös paikallisten ihmisten ystävällisyyteen, vieraanvaraisuuteen sekä rentoon elämänasenteeseen. Myös sukellusmahdollisuudet olivat huikeat ja itsekin suoritin muutaman sukelluskurssin. Kaikki oli melko erilaista Suomeen verrattuna, mutta sopeutuminen uuteen ja erilaiseen sujui helposti ja nopeasti. Kaikkea helpotti varmasti se, että työharjoittelupaikkani oli suomalaisten omistama sukelluskeskus ja se oli siis täynnä suomalaisia.

Syksyllä 2012 miettiessäni toista työharjoitteluani, vaihtoehtoina oli Suomi ja Thaimaa. Thaimaa voitti, ja lähdin joulukuussa 2012 takaisin Thaimaahan suorittamaan toista työharjoitteluani, The Adventure Clubiin. Työharjoittelupaikka oli tällä kertaa eri kuin ensimmäisellä kerralla, ja myös todella paljon kansainvälisempi. Samalla päätin yhdistää opinnäytetyön tekemisen työharjoittelun oheen.

Opinnäytetyössäni tarkoitukseni oli tutkia millaisia asiakkaita The Adventure Clubilla käy ja miksi he ovat valinneet juuri The Adventure Clubin. Tarkoitukseni oli tehdä asiakkaille kysely, jonka vastausten avulla olisin voinut tehdä jonkinlaista matkailijaprofiilia The Adventure Clubin asiakkaista, mutta kyselyn toteuttaminen ei onnistunutkaan kovin hyvin, joten en saanut tehtyä kovin laajaa asiakasprofiilia.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Tutkimukseni kohteena on sukelluskeskus The Adventure Club, joka toimii Phi Phi-saarilla Thaimaassa. Tutkimuksen kohde oli helppo valita, sillä teen toisen työharjoitteluni kyseisessä yrityksessä.

Phi Phi-saaret on todella suosittu matkailukohde ja samalla myös suosittu ja monipuolinen sukelluskohde. Phi Phi:llä toimii noin 15 sukelluskeskusta ja saaren pienen koon huomioon ottaen se on todella suuri määrä. Kaikki sukelluskeskukset ovat sopineet yhteiset hinnat sukelluksille ja kursseille, joten se tekee kilpailusta reilumpaa. Phi Phi:stä kerron lisää luvussa 3.2.

The Adventure Club tarjoaa erilaisia sukellus- ja snorklausretkiä, sekä kansainvälisen sukellusjärjestö PADI:n sukelluskursseja. The Adventure Clubista kerron tarkemmin luvussa 3.3 ja heidän järjestämistään retkistä ja kursseista luvussa 3.3.1.

2.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

Millaisia matkailijoita The Adventure Clubilla käy?

Miksi he ovat valinneet sukelluskeskukseen juuri The Adventure Clubin?

Tutkimuskysymykset valitsin, koska minua kiinnosti miksi niin monen sukelluskeskuksen joukosta ihmiset valitsevat juuri The Adventure Clubin. Halusin tietää onko heillä jotain tiettyjä syitä valintaan. Lisäksi kiinnosti suuresti millaisia The Adventure Clubin asiakkaat ovat.

2.3 Aineisto ja menetelmät

Tutkimuksen aineistona käytän omaa havainnointia sekä henkilökohtaista haastattelua The Adventure Clubin managerille Tero Kempakselle. Lisäksi aineistona on käytetty asiakkaiden kuitteja.

Havainnoinnin suoritin itse työharjoitteluni ohessa Phi Phi:llä. Lisäksi haastatelin The Adventure Clubin manageria Tero Kempasta sähköpostin välityksellä.

Havainnointi on pyrkimystä seurata erilaisia tilanteita ja tapahtumia. Havainnoinnin kaksi ääripäätä ovat osallistumaton havainnointi ja osallistuva havainnointi. Osallistumattomassa havainnoinnissa tutkija ei ole mukana tilanteessa vaan hän tekee havainnointeja tilanteen ulkopuolelta. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on mukana tutkimustilanteessa muiden joukossa. (Tutkielman teon kotisivut 2013.)

2.4 Käsitteet ja teoriat

Työni pääkäsitteitä ovat matkailija, laitesukellus, elämys sekä motiivi, jotka ovat määritelty lyhyesti alla.

Tilastokeskuksen mukaan matkailijalla tarkoitetaan henkilöä, joka yöpyy matkakohteessa vähintään yhden yön, joko maksuttomassa tai maksullisessa majoituksessa. (Tilastokeskus 2012.)

Laitesukellus on laji, jossa sukellaan hengityslaitteen sekä ilmapullon kanssa. Laitesukelluksen muita yleisiä varusteita ovat muun muassa maski, räpylät sekä tasapainotusliivi. Sukeltaminen vaatii aluksi koulutusta ja harjoittelua, jotta se olisi miellyttävää ja turvallista. (Sukeltaja.fi 2012.)

Elämys on moniaistinen, merkittävä sekä unohtumaton kokemus. (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2012.)

Motiivilla tarkoitetaan aihetta tai syytä. Niitä ovat esimerkiksi erilaiset halut ja tarpeet. (Internetix opinnot 2012.)

Pääteorianani työssäni käytän Plogin matkailijatyypittelyä vuodelta 1974. Siitä kerron lisää luvussa neljä.

2.5 Tutkimuksen kulku

Esittelen luvussa kolme hieman Thaimaata, keskittyen erityisesti Phi Phi-saariin. Lisäksi kerron tarkemmin tutkimuksen kohteesta, The Adventure Clubista sekä lyhyesti laitesukelluksesta.

Luvussa neljä selvitän miten matkailijoita tyypitellään ja profiloidaan. Luvussa viisi esittelen tutkimukseni tulokset ja luvussa kuusi pohdin opinnäytetyön onnistumista.



KUVA 1. Sukeltamaan lähdössä. (The Adventure Club 2013)

3 THAIMAA

3.1 Yleistä

Thaimaan katsotaan saaneen alkunsa vuonna 1238, vaikka ainakin nykyään Chiang Mai -nimellä tunnettavan kaupungin ympärille muodostunut Lannan valtio oli jo olemassa. Itsenäisyyspäivää Thaimaassa vietetään 5.12. (Ulkoasiainministeriö 2013.)

Thaimaan pääkaupunki on Bangkok. Thaimaan pinta-ala on 512 000 km² ja väkiluku noin 67 miljoonaa. Väestöstä 95 % on buddhalaisia ja 4 % muslimeja. Buddhalaisuudella on tärkeä asema thaimaalaisessa yhteiskunnassa ja muun muassa heidän ajanlaskunsa menee buddhalaisen ajanlaskun mukaan. Kun länsimaalaiset elävät vuotta 2013, on Thaimaassa menossa vuosi 2556. (Ulkoasiainministeriö 2013.)

Rahayksikkö Thaimaassa on Thaimaan baht (THB), yksi euro vastaa noin 39 bahtia. (Forex 2013.)

Thaimaassa 90-95 % väestöstä puhuu jotain neljästä eri thai-kielen päämuodosta, maan keskiosissa puhuttava thai-kielen muoto on Thaimaan virallinen kieli. (Ulkoasiainministeriö 2013.)

Thaimaassa vallitsee perustuslaillinen monarkia ja sen päävaltiomies on kuningas Bhumibol Adulyadej, joka on hallinnut Thaimaata jo yli 60 vuotta. Kuningalla ei ole kovinkaan paljon suoraa valtaa, mutta hän on kansalaisten suuressa suosiossa ja kuningasperhe ylipäänsä on thaimaalaisille erityisen tärkeä. (Ulkoasiainministeriö 2013.)

Thaimaan ilmasto on lämmin vuoden ympäri. Pieniä lämpötilaeroja on maan eri osissa, Pohjois-Thaimaassa lämpötilat kohoavat parhaimmillaan 40 asteen tuntumaan, Etelä-Thaimaassa lämpötila on mukavasti 30 asteen puolin ja toisin ympäri vuoden. Ainoastaan niin sanotun sadekauden, kesä-lokakuun, aikana lämpötilat voivat laskea. Paras aika matkustaa Thaimaahan on yleensä marras-

kuusta huhtikuuhun. Ainakin siis sään puolesta. Marras-huhtikuu on Thaimaassa sesonkiaikaa, eli silloin on eniten matkailijoita. (Rantapallo 2013.)



KUVA 2. Thaimaan kartta. (Wikitravel 2013)

3.2 Ko Phi Phi

Phi Phi -saariin kuuluu yhteensä kuusi erikokoista saarta: Phi Phi Don, Phi Phi Ley, Bida Nok, Bida Nai, Moskito Island ja Bamboo Island. (Phi Phi Adventures 2013.) Phi Phi Don on saarista isoin ja myöskin ainoa jossa on asutusta, majoitusta sekä erilaisia palveluita. Yleisesti saarista käytetään vain yksinkertaisesti nimitystä Ko Phi Phi tai vain Phi Phi.

Phi Phi sijaitsee Etelä-Thaimaassa, käytännössä Phuketin ja Krabin välissä. Sekä Phuketista että Krabilta saarelle on matkaa vajaa 50 kilometriä. Se on helposti saavutettavissa lautoilla ja pikaveneillä ja se onkin yksi Thaimaan suosituimmista matkailukohteista. (Lonely Planet. Thailand. 2005. 689-694)



KUVA 3. Phi Phi kartalla (Phuket-Adventures 2013)

Phi Phi tuli tunnetuksi Leonardo DiCaprion tähdittämästä elokuvasta The Beach vuonna 2000. Elokuvan tapahtumat sijoittuvat Phi Phi Leyn ympäristöön. Saarella sijaitseva Maya Beach näkyy elokuvassa selkeästi, ja nykyään juuri Maya Beach on se mistä Phi Phi parhaiten tunnetaan. Siellä vierailee satoja turisteja joka päivä ihan vain kyseisen elokuvan takia. (Wikipedia 2013)

Vuonna 2004 Intian valtamerellä tapahtunut tsunami teki tuhoa myös Phi Phillä. Pääsaari Phi Phi Don:n keskusta tuhoutui lähes kokonaan eikä kuolonuhreilta välttytty. Tästä on kuitenkin toivuttu melko nopeasti ja nykyään saaren keskusta on jo täynnä uusia ravintoloita, sukelluskeskuksia ja kauppia.



KUVA 4. Maya Beach (Elina Altonen 2013)

3.3 The Adventure Club

The Adventure Club on kansainvälisen sukellusjärjestö PADI:n alainen sukelluskeskus Etelä-Thaimaassa, Phi Phi -saarilla ja se on perustettu vuonna 2000. Sillä on Phi Phillä kaksi toimipistettä ja palvelua on mahdollista saada ainakin kuudella eri kielellä, mm. englanniksi, suomeksi sekä ranskaksi. The Adventure Clubin palveluihin kuuluvat mm. erilaiset sukelluskurssit, sukellusretket, snorklausretket, varusteiden vuokraaminen ja myyminen sekä majoituspalveluiden välittäminen. (The Adventure Club 2013.)

The Adventure Clubin omistaa brittiläinen Andrew Hewett thaimaalaisen vaimonsa kanssa. He asuvat Phuketissa ja johtavat The Adventure Clubia siis sieltä. Phi Phillä managerina toimii suomalainen Tero Kempas. Sesonkiaikana, lokakuusta huhtikuuhun, heillä työskentelee sukelluskouluttajina ja sukellus- ja snorklausoppaina yleensä noin 15 työntekijää. Lisäksi heillä työskentelee thaimaalaista henkilökuntaa mm. tankkien täyttäjinä, siivoojina sekä kirjanpitäjinä.

Kestävä kehitys on The Adventure Clubin tärkeimpiä toiminta-ajatuksia. Myös henkilökuntaa on koulutettu kertomaan asiakkaille ympäristöstä ja sen tärkeydestä. He ovat myös mukana hoitamassa keinotekoista koralliriutta, jonka avulla yritetään elvyttää huonossa kunnossa olevaa korallia. (Phi Phi Adventures 2013.)

Myös Lonely Planet on huomionnut The Adventure Clubin ja se onkin Lonely Planetin suosikki sukelluskeskus Phi Phillä. (Lonely Planet. Discover Thailand. 2010. 314)



KUVA 5. The Adventure Club (The Adventure Club 2013.)

3.3.1 Retket ja sukelluskurssit

The Adventure Club tarjoaa monipuolisia sukellus- ja snorklausretkiä sekä PADI:n sukelluskursseja. Sukellus- ja snorklausretket tehdään pääosin Phi Phi Ley -saaren ympäristössä, koska siellä olosuhteet ja kohteet soveltuvat yleensä molempiin. (The Adventure Club 2013.)

Snorklausretkiä on yhteensä neljä erilaista ja niitä kaikkia järjestetään olosuhteiden ja kysynnän mukaan. Jokaiselle retkelle otetaan vähintään kolme ja maksimissaan kuusi asiakasta. Näin pyritään siihen, ettei retkellä ole liikaa ihmisiä ja vedessä on paremmat mahdollisuudet nähdä upeaa merenalaista elämää. Lisäksi snorklailuoppaana toimii yleensä sukellusoppaan koulutuksen omaama henkilö. (The Adventure Club 2013.)



KUVA 6. Snorklausta haiden kanssa. (The Adventure Club 2013)

Snorklausretkistä suosituimmat ovat Shark Watch sekä Phi Phi Ley Tour. Shark Watchilla tarkoituksena on nähdä haita, ja jos jostain syystä haita ei nähdä, saa retkestä maksamansa hinnan takaisin. Phi Phi Ley Tour on nimensä mukaan

Phi Phi Ley -saaren ympärillä tapahtuvaa snorklausta. Retkellä nähdään yleensä paljon erilaisia kaloja ja koralleja ja useasti myös kilpikonnia ja toisinaan myös haita. Yösnorklaus ja Wang Long Sunset Tour ovat kaksi muuta snorklausretkeä, mutta ne eivät ole niin suosittuja kuin Shark Watch ja Phi Phi Ley Tour. Yösnorklauksen erikoisuus on snorklaaminen auringon laskettua, vain taskulampun valoa apua käyttäen. Wang Long Sunset Tour puolestaan toteutetaan Phi Phi Don-saaren lähistössä ja retki huipentuu auringonlaskuun. (The Adventure Club 2013.)

Sukellusretket tapahtuvat yleensä Phi Phi Leyn kansallispuiston alueella. Erilaisia sukelluskohteita siellä on yhteensä noin 10. Lisäksi läheisillä Bida Nok ja Bida Nai -saarilla on muutama sukelluskohde. Näiden lisäksi The Adventure Club tarjoaa kysynnän mukaan sukellusretkiä hieman kauemmilla oleville sukelluskohteille, kuten King Cruiser -hylylle sekä Ko Ha -saarille. Sukellusmahdollisuudet ovat siis todella monipuoliset. (The Adventure Club 2013.)



KUVA 7. Sukeltamista Manta-rauskun vieressä. (The Adventure Club 2013)

3.4 Laitesukellus

Laitesukeltaminen on sukeltamista hengityslaitteen ja ilmapullon kanssa. Lisäksi varusteisiin kuuluvat muun muassa maski, räpylät, märkäpuku sekä tasapainotusliivi. (Sukeltaja.fi 2013.)

Turvalliseen laitesukeltamiseen tarvitsee oikeanlaisen koulutuksen. Sukeltamista voi aluksi kokeilla sukelluskokeilulla tai suorittamalla sukelluksen peruskurssin. Sukelluskokeilu on nimeltään Discover Scuba Diving (DSD) ja peruskurssi puolestaan Open Water Diver -kurssi (OW). Molemmissa aloitetaan sukeltaminen aivan alkeista, peruskurssilla syvennyttään asioihin enemmän ja myös sukellaan enemmän. Ensimmäisen kurssin jälkeen sukeltamista voi jatkaa niin sanotuilla hupisukelluksilla, eli osallistumalla sukelluskeskusten järjestämille sukellusretkille, joilla sukellaan sukellusoppaan johdolla. Peruskurssin jälkeen saa sukeltaa 18 metriin saakka. Jos haluaa mahdollisuuden syvempiin sukelluksiin, on mahdollista suorittaa sukelluksen jatkokurssi, Advanced Open Water -kurssi (AOW), jonka jälkeen saa sukeltaa 30 metriin. (Padi 2013.)

Muita sukelluskursseja ovat muun muassa Rescue Diver -kurssi, eli pelastussukelluskurssi, Dive Master -kurssi eli sukellusopaskurssi sekä sukelluskouluttajan-kurssi. Lisäksi on useita erikoiskursseja, joilla tehdään vain tietynlaisia sukelluksia. Näitä kursseja ovat muun muassa hylkysukellus-, vedenalainen valokuvaus-, sekä syväsukelluskurssi. (Padi 2013.)



KUVA 8. Padi (Padi 2013)

4 MATKAILIJATYYPITTELY

Matkailijoista ja heidän käyttäytymisestä on tehty lukuisia erilaisia teorioita. Yksi tunnetuimmista lienee Stanley Plogin vuonna 1974 tekemä matkailijoiden jako psykologisin perustein ns. psykograafisiin tyypeihin. Jaon ääripäinä ovat psykosentrikot ja allosentrikot ja heidän välissään midsentrikot. (Vuoristo 2002, 45-48.)

Psykosentrikot ovat matkailijoita, jotka suosivat mahdollisimman helppoja matkoja, he haluavat valmiita matkapaketteja. Heidän aktiviteetit lomalla ovat passiivisia, kuten auringonotto ja valmiit liitännäismatkat kohdealueella. Psykosentrikot matkustavat mieluiten jo valmiiksi tuttuun ympäristöön. He suosivat kohteita, jotka ovat saavutettavissa autolla. Tällä käyttäytymisellä on mahdollisesti yhteys lentopelkoon. (Vuoristo 2002, 45-48.)

Allosentrikot eroavat psykosentrikoista täysin, niin kuin voi odottaakin. Allosentrikot hoitavat matkanjärjestelynsä itse eivätkä he kaihda pitkiäkään lentomatkoja. He matkustavat mieluiten uusiin ja outoihin kohteisiin ja ovat kiinnostuneita paikallisista ihmisistä ja kulttuureista. Allosentrikot ovat matkoillaan aktiivisia ja hakevat uusia kokemuksia ja elämyksiä. He eivät vaadi palvelu- ja varustetasolta paljoa vaan tyytyvät kohtuulliseen ja vaatimattomaan. (Vuoristo 2002, 45-48.)

Midsentrikot ovat psykosentrikoiden ja allosentrikoiden välimuoto ja suurin osa väestöstä kuuluukin tähän ryhmään. (Vuoristo 2002, 45-48.)

Tiedeyhteisö ei ole kuitenkaan täysin valmis hyväksymään Plogin teoriaa, vaikka se auttaakin ymmärtämään matkailijoiden psykologista käyttäytymistä. Huomiota on kiinnitetty muun muassa siihen kuinka yksilöt käyttäytyvät eri oloissa eri lailla. Esimerkiksi viikonloppuisin ja lyhyillä lomilla ihmiset voivat käyttäytyä psykosentrisesti ja pitkillä lomilla taas allosentrisesti. (Vuoristo 2002, 45-48.)

Lisäksi Plogin teoriaa on arvosteltu siitä, että se ei ole tasapuolinen matkailijoiden tulo- ja koulutustasoa huomioidessa. Vähävaraisen ja mahdollisesti heikomman koulutustason omaavan henkilön on valittava psykosentrinen käyttäy-

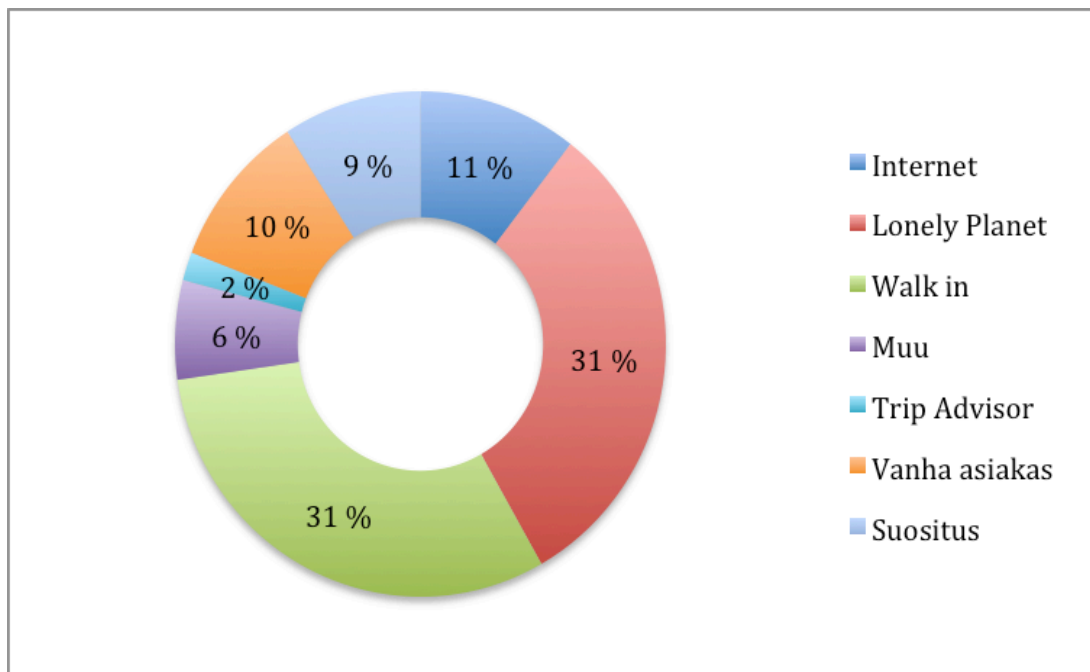
tymismalli, vaikka hän ehkä mieluummin haluaisi allosentrisen käyttäytymismallin. Ei ole myöskään tutkittu tarpeeksi sitä, miten ihminen siirtyy psykograafisella asteikolla elämänsä eri vaiheissa. (Vuoristo 2002, 45-48.)

Aiemmin mainitsin kuinka lentopelko voi liittyä psykosentrikoiden matkustustottumuksiin. Se kuitenkin hieman riitelee esimerkiksi pohjoismaalaisten etelänmatkailun kanssa. Se sisältää paljon psykosentrisiä ominaisuuksia, ja myös lentomatkustamista. Psykografinen matkailijatyypittely tarvitseekin vielä täydennystä ja täsmennystä. (Vuoristo 2002, 45-48.)

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuskysymykseni olivat: millaisia matkailijoita The Adventure Clubilla käy? ja miksi asiakkaat ovat valinneet juuri The Adventure Clubin palvelut? Vastaukset kysymyksiin olen kerännyt asiakkaiden kuiteista maaliskuun 2013 aikana. Kuitteja oli yhteensä 442 kappaletta. Olen käyttänyt myös omaa havainnointiani sekä The Adventure Clubin managerille Tero Kempakselle tekemääni haastattelua sähköpostin välityksellä.

Ensimmäiseen kysymykseen sain kerättyä todella suppeat vastaukset, mutta toiseen kysymykseen sainkin oikein hyvät vastaukset.



KUVIO 1. Miksi asiakkaat olivat valinneet juuri The Adventure Clubin?

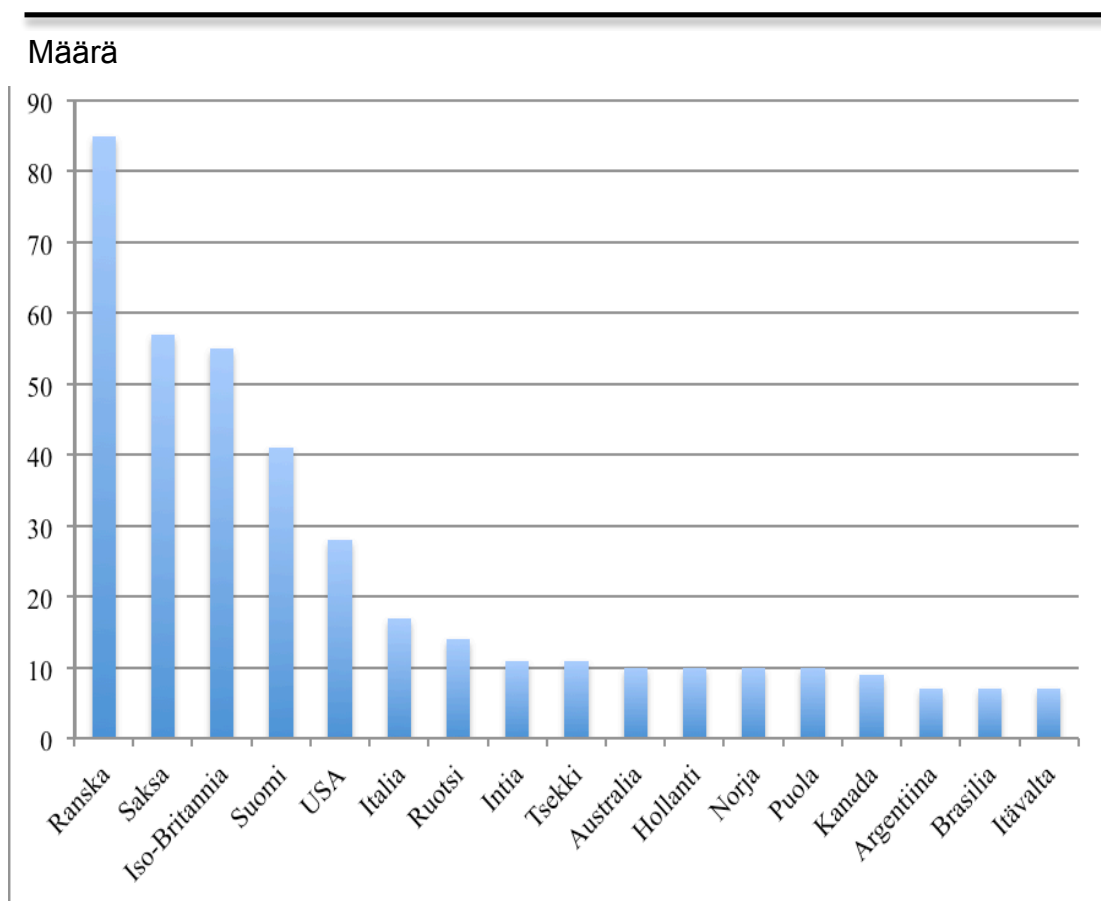
Kuviosta 1 näemme selkeästi syyt siihen, miksi asiakkaat olivat valinneet juuri The Adventure Clubin. Asiakkaista 31 % valitsi The Adventure Clubin sen takia, että se oli mainittu Lonely Planet -matkaoppaassa. 31 % asiakkaista oli vain kävellyt sisään, eli he olivat niin sanottuja walk in -asiakkaita. Internet ja sen kautta tehdyt varaukset olivat kolmanneksi suosituin syy The Adventure Clubin valintaan. 10 % asiakkaista olivat jo aiemmin olleet The Adventure Clubin asiakkaina, ja näin ollen olleet tyytyväisiä, koska tulivat uudestaan asiakkaiksi.

Muilta kuullut suositukset The Adventure Clubista sai 9 % asiakkaista valitsemaan The Adventure Clubin.

Tuloksissa ei ollut juurikaan mitään suuria yllätyksiä, ainoastaan Trip Advisorin vähäinen huomiointi ihmetytti hieman. Sinne kuitenkin saa kuka vain mennä tekemään arvosteluja muun muassa ravintoloista, matkakohteista sekä sukelluskeskuksista. Huhtikuussa 2013 The Adventure Clubilla oli lähes 350 arvostelua ja he olivat kolmannella sijalla Phi Phin aktiviteettien listauksessa. (Trip Advisor 2013.)

Tuloksissa hienoa mielestäni oli vanhojen asiakkaiden osuus. Vaikka sukellus- ja snorklauskohteet pysyvät vuosi toisensa jälkeen samoina, silti asiakkaat tulevat uudestaan tekemään retkiä The Adventure Clubin kanssa. Tämä on mielestäni osoitus The Adventure Clubin laadukkaasta työstä ja hyvästä asiakaspalvelusta.

Sukeltaville asiakkaille on tosin aivan lähitulevaisuudessa tulossa uusia sukelluskohteita. Phi Phi Ley -saaren läheisyyteen on tulossa uusi sukelluskohde, hylky. Kyseessä on Thai-laivaston entinen sota-alus. Projekti etenee thaimaalaisen tapaan hitaasti, mutta varmasti, vaikka muutama aikaraja onkin jo umpeutunut ja upotettava laivakin on vaihtunut projektin edetessä. (Kempas 2013.) Phi Phillä paljon ja useasti sukeltaville uusi sukelluskohde on todellakin tarpeen. Ne asiakkaat, jotka tekevät useita sukelluksia lomallaan Phi Phillä haluavat sukelluksien olevan monipuolisia. Tämä uusi hylkykohde on tosi hyvä juttu, koska sukellusretki kauempana sijaitsevalle King Cruiser -hyllylle vaatii aina tietyn minimimäärän sukeltajia, jotta retki toteutetaan. Lisäksi koska kyseinen hylky sijaitsee kauempana, retkestä tulee normaalia retkeä pidempi ja raskaampi. Siksi uusi hylky tulee tarpeeseen. Se myös varmasti vetää Phi Phille lisää matkailijoita.

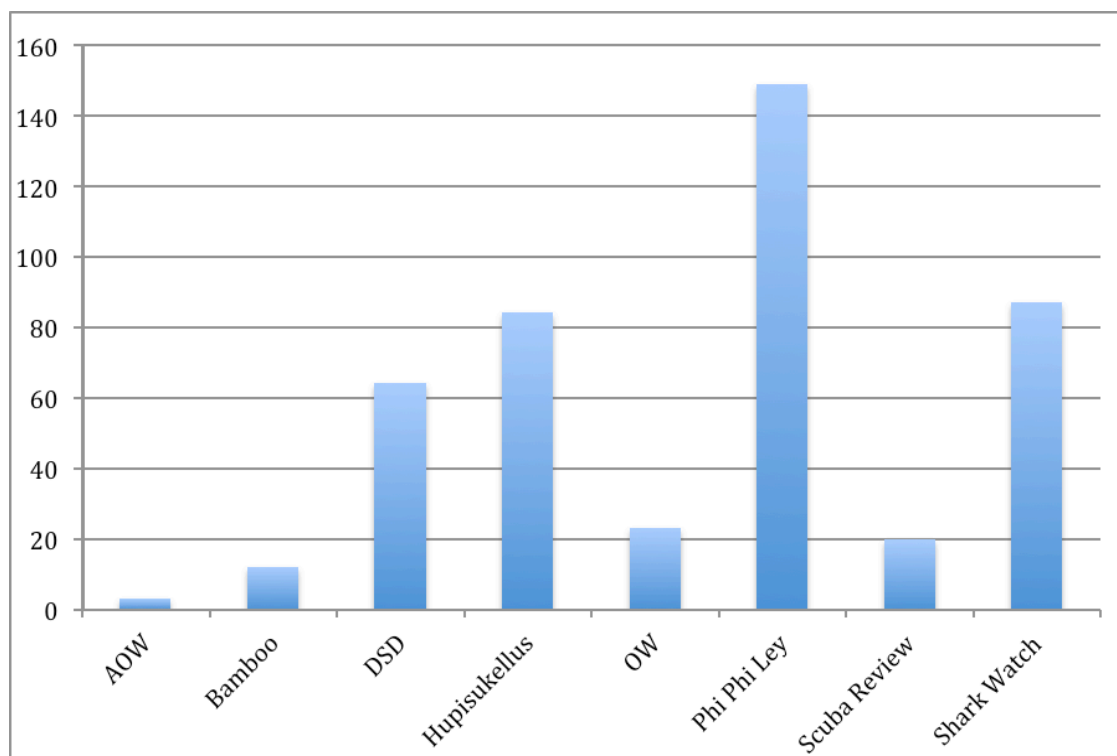


KUVIO 2. Asiakkaiden kansallisuus

Kuviosta 2 voimme nähdä asiakkaiden kansallisuuksia. Selkeästi eniten asiakkaita oli Ranskasta. Asiaan vaikutti varmasti se, että The Adventure Clubin henkilökunnassa oli kaksi ranskaa puhuvaa työntekijää. Saksasta ja Iso-Britanniasta oli myös paljon asiakkaita. Lisäksi Kempaksen mukaan tällä kaudella oli ennätysmäärä asiakkaita Suomesta. (Kempas 2013.)

Kuviossa 2 näkyy vain 17 suurinta kansallisuutta, mutta muutamia asiakkaita oli näiden lisäksi myös muun muassa Etelä-Koreasta, Kiinasta, Espanjasta, Kroatista, Chilestä sekä Etelä-Afrikasta.

Itse olin hieman yllättynyt ruotsalaisten asiakkaiden vähydestä. Phi Phin matkailijoista suuri osa on juuri ruotsalaisia, joten olisi luullut että heitä olisi ollut enemmän asiakkaina The Adventure Clubilla. Toki Phi Phillä on monessa sukelluskeskuksessa töissä useita ruotsalaisia sukellusoppaita ja -kouluttajia, mutta en usko että ruotsalaiset valitsisivat sukelluskeskuksen vain kielen perusteella.



KUVIO 3. Asiakkaiden tekemät retket.

Kuviosta 3 näemme selkeästi suosituimmat The Adventure Clubin retket. Snorklausretket olivat yllättävänkin suosittuja, Phi Phi Ley ja Shark Watch erityisesti. Lisäksi perussukellusretket eli niin sanotut hupisukellukset olivat suosittuja. Sukelluskokeilu eli Discover Scuba Diving, DSD, kuului myös suosituimpien aktiviteettien joukkoon.

Lisäksi kuviossa 3 näkyy Bamboo -niminen retki. Sitä järjestettiin kahtena päivänä suuren kysynnän vuoksi. Retki on muuten melko tavallinen snorklausretki, mutta se suuntautuu Bamboo Islandille, jonne The Adventure Club ei yleensä tee retkiä.

Kuviossa 3 näkyy myös jonkin verran sukelluskursseja. Useasti ihmiset haluavat ensin kokeilla sukeltamista tekemällä DSD:n ja vasta sen jälkeen aloittavat sukelluksen peruskurssin, OW:n. Toisinaan sukeltaminen on niin mieleistä, että he tekevät heti perään sukelluksen jatkokurssin, AOW:n.

Scuba Review on tarkoitettu niille sukeltajille, joilla on ollut jonkin verran taukoa sukeltamisesta. Ennen sukelluksia kerrataan hieman sukellustietoja ja sukelluksien aikana kerrataan sukellustaitoja. Käytännössä nämä sukellukset eivät eroa

hupisukelluksista kovinkaan paljoa, suurin ero tulee hinnassa, ja se olikin monelle asiakkaalle syy olla valitsematta Scuba Reviewiä.

The Adventure Clubin managerin Tero Kempaksen mukaan suomalaisia asiakkaita on koko ajan enemmän ja enemmän ja siihen on hänen mielestään kolme selkeää syytä. The Adventure Clubin näkyvyys mediassa sekä muilta suomalaisilta saadut suositukset ovat lisääntyneet ja lisäksi suomalaiset ovat viimein löytäneet Phi Phin. (Kempas 2013.)

The Adventure Club on ollut mukana Suomalaiset paratiisissa -tosi-tv-sarjassa ja heidät on mainittu Mondon matkaoppaissa. Suomalaisilla on siis jo jotain tietoa The Adventure Clubista kun he saapuvat Phi Phille. (Kempas 2013.)

Tutuilta saadut suositukset ovat tuoneet myös paljon suomalaisia asiakkaita. Niin sanottu puskaradio toimii hyvin ja se on mainiota ja ilmaista markkinointia The Adventure Clubille (Kempas 2013.) Oman havainnoin perusteella juuri nuo muilta saadut suositukset olivat todella merkittävä syy suomalaisten asiakkaiden määrään. Lisäksi oli paljon vanhoja asiakkaita, jotka olivat tykästyneet Phi Phin lisäksi myös The Adventure Clubin palveluihin ja retkiin ja tulivat siis osallistumaan heidän retkilleen uudestaan. Muutenkin ilmapiiri erityisesti suomalaisten asiakkaiden ja suomalaisen henkilökunnan välillä oli todella tuttavallista ja välillä tuntui että he ovat minunkin vanhoja tuttujani.

Suomalaisista asiakkaista oman havainnoinnin perusteella ehdoton enemmistö tuli Tampereelta. Tähän vaikutti varmasti se, että The Adventure Clubin suomalainen henkilökunta, manageri sekä yksi sukellusopas, olivat kotoisin Tampereelta ja heillä on Tampereella hyvät verkostot ja yhteydet. Itse en tiennyt tätä ennen kuin vasta aloitettuani työharjoitteluni.

Lisäksi yksi syy suomalaisten asiakkaiden määrien kasvuun on se, että he ovat viimein löytäneet Phi Phin. Useita vuosia suomalaiset ovat pitäneet Phi Phiä ainoastaan päivämatkakohteena. He ovat tulleet Phuketista tai Krabiltä päiväksi vierailemaan Phi Phille ja lähteneet sitten iltapäivällä takaisin. Nykyään suomalaiset yöpyvät Phi Phillä vähintään muutaman yön ja näin ollen heillä on enem-

män aikaa tutustua saareen ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin. (Kempas 2013.).

Kempas on asunut ja työskennellyt Phi Phillä noin kahdeksan vuoden ajan, joten hänellä on hyvä kuva suomalaisista matkailijoista. Itselläni ei kokemusta ole kuin neljän kuukauden ajalta, mutta jo siinä ajassa ehti havainnoida aika hyvin. Parhaiten jäi mieleen suomalainen pariskunta, joka oli tullut Phi Phille yhdeksi yöksi. He olivat kiinnostuneet osallistumaan snorklausretkelle, mutta pienen juttutuokion jälkeen päättivätkin kokeilla sukeltamista. Sukelluskokeilun jälkeen he suorittivat vielä sukelluksen peruskurssin. He viihtyivät loppujen lopuksi Phi Phillä melkein viikon. Tämän tapaisia asiakkaita oli toki muistakin kansallisuuksista.

Asiakkaille, kansallisuudesta välittämättä, oli oman havainnointini perusteella yhteistä rahankäytön tarkka miettiminen. Useat olivat miettineet osallistuvansa Phuketista tai Krabilta järjestettäville sukellusretkille, jotka suuntautuvat Phi Phille. Pienen hintavertailun jälkeen suunnitelmat kuitenkin muuttuivat ja he tulivatkin lomalle Phi Phille edullisempien sukellusten perusteella. Moni myös kiinnostui sukeltamisesta kovasti, mutta päättivät kuitenkin osallistua sukelluskursseille Ko Tao -nimisellä saarella, koska sukelluskurssien hinnat siellä on Phi Phin hintoja selvästi edullisemmat. Vaikka sukelluskohteet ja merenalainen elämä Ko Taolla ei vedäkään vertoja Phi Phille, hinta ratkaisi monelle.

Lisäksi varusteiden kuten maskien ja snorkkelien omaksi ostaminen oli todella vähäistä. Yleensä juuri oman maskin ostaminen on yksi yleisimpiä ostoksia, mutta myynti oli yllättävän vähäistä. Uskon nihkeän taloustilanteen Euroopassa vaikuttavan tähän ainakin joltain osin. Ihmiset haluavat silti matkustaa, mutta budjetti on pienempi kuin aiemmin.

Luvussa 4 kerroin Plogin matkailijatyypittelyteoriasta. Kyseinen teoria ei ole kaikista sopivin tähän tutkimukseen, mutta joka tapauksessa The Adventure Clubin asiakkaista valtaosa kuuluu midsentrikoihin. Myös allosentrikot sopivat The Adventure Clubin asiakastyyppiin osittain. Allosentrikot hakeutuvat uusiin ja outoihin matkakohteisiin ja haluavat nähdä siellä paikallista kulttuuria. Phi Phi matkakohteena ei ole kovin uusi tai outo eikä siellä näe paikallista kulttuuria niin

paljoa kuin jossain muualla Thaimaassa. Mutta allosentrikoille tyypilliset piirteet eli itse hoidetut matkajärjestelyt sekä uudet kokemukset ja elämykset matkalla sopivat hyvin The Adventure Clubin asiakastyyppiin. Lisäksi se, että allosentrikot tyytyvät vaatimattomaan eivätkä vaadi paljon palvelu- ja varustetasolta pätevät The Adventure Clubin asiakastyyppiin. (Vuoristo 2002, 45-48.)

6 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää minkälaisia asiakkaita The Adventure Clubilla käy ja miksi he ovat valinneet juuri The Adventure Clubin, vaikka valinnan varaa sukelluskeskuksen valitsemiseen Phi Phi-saarilla on paljon. Tarkoituksenani oli tehdä asiakkaille kysely, jonka avulla voisin tehdä jonkinlaista matkailijaprofiilia.

Ennen työharjoitteluni alkua olin jo suunnitellut minkälaisen kyselyn tekisin. Työharjoittelupaikkani The Adventure Club oli kuitenkin yleensä todella kiireinen eikä tuntunut kovin mieleiseltä tai järkevältä mennä häiritsemään asiakkaita pitkän sukellus- tai snorklausretken jälkeen ja koittaa saada heitä vastaamaan kyselyyn. Itse jos olisin vastaavassa tilanteessa asiakkaana, en todellakaan olisi kiinnostunut ottamaan osaa kyselyihin. Muutenkin toimipisteemme aina retkien jälkeen oli niin täynnä kiireisiä ihmisiä, että kyselyn tekeminen olisi ollut turhan vaikeaa. Niinpä ensimmäiset kolme kuukautta työharjoittelustani meni todella nopeasti eikä aikaa tai edes oikeaa motivaatiota opinnäytetyön tekemiseen juuri ollut.

Viimeisen työharjoittelukuukauteni aikana aikaa kyselyn toteutukseen olisi ollut, mutta silloin ei taas ollut kovinkaan paljoa asiakkaita. Kyselyn tulokset olisivat jääneet melko heikoiksi, ja niinpä päätin unohtaa kyselyn tekemisen ja hankkia vastauksia toisella tavalla.

Opinnäytetyön tulokset jäivät siis melko vaatimattomiksi, mutta itse olen silti ihan tyytyväinen. Ainakin arvostan työharjoittelukokemustani korkealle, vaikka opinnäytetyö ei onnistunutkaan halutulla tavalla.

LÄHTEET

Altonen, E. 2013. Kuva 4. Maya Beach

Forex Bank 2013. Luettu 7.5.2013.

<http://www.forex.fi/>

Internetix opinnot. 2012. Motiivi. Luettu 15.12.2012.

http://opinnot.internetix.fi/fi/muikku2materiaalit/lukio/ps/ps4/01_motiivit_ja_motivaatio/01_1.1_motiivi_ja_motivaatio?C:D=hNqH.gZ5g&m:selres=hNqH.gZ5g

Kempas, T. 2013. Sähköpostihaastattelu. tero.kempas@aventura.fi. Luettu 20.5.2013.

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2012. Elämys. Luettu 15.12.2012.

<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=166>

Lonely Planet. Discover Thailand. 2010.

Lonely Planet. Thailand. 2005

Padi 2013. Luettu 7.5.2013.

<https://www.padi.com/scuba/>

Phi Phi Adventures 2013. Luettu 7.5.2013.

<http://www.divingphi.com/kophiphi.php>

Phi Phi Adventures 2013. Luettu 25.5.2013.

<http://www.divingphi.com/environmental.php>

Phuket-Adventures 2013. Phi Phi kartta. Luettu 7.5.2013.

<http://www.phuket-adventures.com/english/private.html>

Rantapallo 2013. Luettu 19.5.2013.

<http://www.rantapallo.fi/rantalomat/thaimaan-ilmasto-milloin-on-paras-aika-matkustaa/>

Sukeltaja.fi 2012. Laitesukellus. Luettu 15.12.2012.

<http://www.sukeltaja.fi/content/fi/11501/75/75.html>

Sukeltaja.fi 2013. Luettu 7.5.2013.

<http://www.sukeltaja.fi/content/fi/11501/75/75.html>

The Adventure Club 2013. Luettu 7.5.2013.

<http://www.phi-phi-adventures.com/>

The Adventure Club 2013. Sukelluskuvat. 19.5.2013.

http://www.facebook.com/pages/The-Adventure-Club/170040323051995?id=170040323051995&sk=photos_stream

Tilastokeskus 2012. Matkailija. Luettu 15.12.2012.
<http://www.stat.fi/meta/kas/matkailija.html>

Trip Advisor 2013. Luettu 7.5.2013.
www.tripadvisor.com/

Tutkielmanteon kotisivut 2013. Pasi Saukkonen. Luettu 19.5.2013.
<http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>

Ulkoasiainministeriö 2013. Luettu 7.5.2013
<http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?>

Vuoristo, K-V. 2002. Matkailun muodot. Porvoo: WS Bookwell Oy

Wikipedia 2013. Luettu 25.5.2013.
http://en.wikipedia.org/wiki/The_Beach_%28film%29#Controversy

Wikitravel 2013. Thaimaan kartta. Luettu 19.5.2013.
<http://wikitravel.org/fi/Tiedosto:Th-map.png>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset Tero Kempakselle 20.5.2013.

1. Millaisia asiakkaita The Adventure Clubilla käy low seasonina eli sesongin ulkopuolella? Onko esimerkiksi enemmän snorklailu- vai sukellusasiakkaita, miehiä vai naisia ja mistä maasta he tulevat?
2. Ymmärsin että tällä kaudella paljon suomalaisia asiakkaita verrattuna aiempiin kausiin, onko tälle jotain erityistä syytä?
3. Millaisia suunnitelmia on ensi kaudelle, onko tulossa jotain uudenlaisia retkiä tai aktiviteetteja?